



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación del personal docente y calidad del servicio de  
una Institución Superior Pedagógica – Moquegua.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

Mg. Huisacayna Soto, Gustavo Sebastian

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro

**SECCIÓN:**

Educación e idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2016**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Santiago Torres Esteves  
**Presidente**

---

Dra. Nancy Edith Cornejo Alvarado de San Martín  
**Secretaria**

---

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mis padres Angel Huisacayna Escobedo y Matea Soto Peralta; por darme la vida y hacer posible la alegría de vivir.

A mis hermanos, por ser el apoyo permanente en mi desarrollo personal y profesional.

**Gustavo**

## **AGRADECIMIENTO**

Al doctor César Acuña Peralta, por brindar la oportunidad al magisterio nacional, de ser parte activa en el proceso de formación continua en los estudios de doctorado en educación.

A los Doctores y maestros de la escuela de postgrado de la Universidad “Cesar vallejo” sede Moquegua; por compartir sus experiencias profesionales y fortalecer nuestra capacidad pedagógica.

Al Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro; asesor científico y metodológico del trabajo de investigación; por su calidad humana, por orientar el desarrollo del trabajo de investigación y sobre todo por su actitud propositiva en la elaboración del informe final de investigación.

Al personal directivo y docentes del Instituto Superior Pedagógico Público “Mercedes Cabello de Carbonera” de Moquegua, por facilitar la realización de actividades de recolección de datos.

**Gustavo**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN JURADA

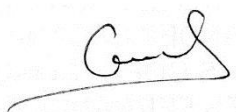
Yo, Mg. Huisacayna Soto, Gustavo Sebastian, identificado con DNI N° 40113203 estudiante del Programa de Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada **“Motivación del personal docente y calidad del servicio de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moquegua, Setiembre de 2016



---

Mg. Huisacayna Soto, Gustavo Sebastian

DNI N° 40113203

## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada “***Motivación del personal docente y calidad del servicio de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua***”, con la finalidad de determinar en qué medida influyen la motivación del personal docente en la calidad del servicio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Educación.

De esta manera se deja a vuestra consideración, el informe final de investigación expresando de antemano el agradecimiento por los aportes y sugerencias de mejora.

**El Autor**

## ÍNDICE

### PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix

<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
----------------	-----------

<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
-----------------	------------

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
------------------------	-----------

1.1. Problema	26
1.2. Formulación del problema	31
1.3. Hipótesis	31
1.3.1. Hipótesis general	31
1.3.2. Sub hipótesis	31
1.4. Objetivos	32
1.4.1. Objetivo General	32
1.4.2. Objetivo Específicos	32

<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>34</b>
-------------------------------	-----------

2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	38

2.6.	Población, muestra y muestreo	39
2.6.1.	Población	39
2.6.2.	Muestra	40
2.6.3.	Muestreo	40
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7.1.	Técnicas	41
2.7.2.	Instrumentos	41
2.8.	Métodos de Análisis de datos	43
2.9.	Aspectos éticos	43
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>44</b>
3.1.	Estadígrafos de las variables	44
3.2.	Variable Motivación	45
3.3.	Determinación de la normalidad	54
3.4.	Prueba de hipótesis	54
3.4.1.	Hipótesis general:	55
3.5.	Otras correlaciones	58
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION</b>	<b>60</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>VII.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>65</b>



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	35
Tabla 2: Población conformada por docentes de IESTPP “Mercedes Cabello de Carbonera” Moquegua 2016.	40
Tabla 3. Estadísticos de las variables y dimensiones	44
Tabla 4: Nivel de motivación del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	45
Tabla 5: Factores motivacionales del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	46
Tabla 6: Factores extrínsecos del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	47
Tabla 7: Factores institucionales del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	48
Tabla 8: Calidad de servicio del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	49
Tabla 9: Calidad de servicio en el área didáctica del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	51
Tabla 10: Calidad de servicio en el área de personal del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	52
Tabla 11: Calidad servicio en el área de orientación del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	53
Tabla 12: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	54
Tabla 13: Prueba de Rho de Spearman	54
Tabla 14: Prueba de Rho de Spearman – Factores motivacionales	58
Tabla 15: Prueba de Rho de Spearman – Factores extrínsecos	58
Tabla 16: Prueba de Rho de Spearman – Factores institucionales	59

## FIGURAS

Figura 1:	Nivel de motivación del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	45
Figura 2:	Factores motivacionales del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	46
Figura 3:	Factores extrínsecos del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	48
Figura 4:	Factores institucionales del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	49
Figura 5:	Calidad de servicio del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	50
Figura 6:	Calidad de servicio en el área didáctica del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	51
Figura 7:	Calidad de servicio en el área personal del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	52
Figura 8:	Calidad de servicio en el área de orientación del personal docente de una Institución Superior Pedagógica – Moquegua, 2016	53

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el grado de relación que existe entre la Motivación del personal docente y calidad de servicio de una Institución Educativa Superior Pedagógica de la ciudad de Moquegua en el 2016; y se planteó la hipótesis: La motivación del personal docente se relaciona significativamente con la calidad del servicio. La presente investigación es un estudio de tipo no experimental de alcance descriptivo correlacional porque únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren, con un diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo integrada por 27 docentes; docentes nombrados y contratados del Instituto Superior Pedagógico Público I “Mercedes Cabello de Carbonera”. La técnica de recolección de datos empleado fue la encuesta; el instrumento utilizado fue el cuestionario sobre motivación del personal docente y el cuestionario sobre la calidad de servicio.

Los resultados obtenidos reflejan que existe una correlación positiva alta entre motivación del personal docente y calidad de servicio; esta relación representa un 0,383\* al 95% de confianza.

Obteniendo un resultado positivo (el coeficiente de correlación directa) se comprueba que a mayor motivación mejora la calidad de servicio pedagógico que se brinda en la Institución Superior Pedagógica.

**Palabras Clave:** Motivación del personal docente, calidad de servicio, factores extrínsecos, factores institucionales, formación docente.

## **ABSTRACT**

This research aims to analyze the degree of relationship between the teacher motivation and the quality of service to the Pedagogical Educational Institution to Moquegua city in 2016; the hypothesis raised: The teachers Motivation is significantly related to quality of service.

The type of research is a non-experimental descriptive correlational because it just aim to measure or collect information in independent or jointly way with reference to the variables that relate transeccional a correlational design. The sample consisted of 27 teachers, between contracted and appointed teachers to the Public Pedagogical Institute "Mercedes Cabello de Carbonera". The collection data technique was a survey; The instrument used was the questionnaire on motivation of teachers and the quality of service. The results show that there is a high positive correlation between motivation of teachers and quality of service; this relationship represents a 0.383 \* 95% confidence.

Resulting in a positive (direct correlation coefficient) even greater motivation to improve the quality of educational service provided at the Superior Pedagogical Institution.

**Keywords:** Teacher Motivation, Quality of Service, Extrinsic Factors, Institutional Factors, Teacher Training